

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini, pengguna internet tidak hanya untuk mencari informasi saja, tetapi juga untuk transaksi ekonomi yang disebut dengan e-commerce. Perkembangan e-commerce tersebut berdampak terhadap industri perbankan, dimana terjadi perubahan besar dari sistem perbankan tradisional menjadi electronic banking. Minat masyarakat Indonesia dalam menggunakan layanan elektronik perbankan sangat tinggi hal ini dapat dilihat dari masuknya situs-situs perbankan seperti Bank BCA, Bank BNI dan Bank Mandiri kedalam peringkat situs 100 top website Indonesia versi Alexa.com (layanan peringkat situs) (Fadhli dan Rudy, 2016).

Dalam hasil riset yang dilakukan (Kaleem dan Ahmad 2008 dalam Yudha dan, 2015), di Pakistan disebutkan i-banking sebagai sarana untuk meminimalisir ketidaknyamanan, mengurangi biaya transaksi dan menghemat waktu. I-banking menawarkan kemudahan dalam melakukan pengecekan saldo rekening terakhir, pembukuan rekening baru, pengiriman uang, pembayaran tagihan, informasi suku bunga dan nilai tukar mata uang, mengubah nomor PIN dan simulasi perhitungan kredit (Prihiyani 2012 dalam Yudha dan, 2015)

Penggunaan teknologi informasi yang sudah canggih dan penggunaan internet yang semakin meningkat sekarang ini memprediksi

tingkat pemakaian semakin diminati, dan pemakaian yang berdasarkan *trust* (kepercayaan), risiko, keamanan dan kemudahan akan dipertimbangkan dalam menggunakan internet banking. Salah satu bank yang memanfaatkan teknologi informasi dalam kegiatannya adalah Bank BRI melalui penggunaan *internet banking* (Ida, Rusmanto dan Rahmiati, 2016).

Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJI) menyatakan bahwa pengguna internet di Indonesia pada tahun 2014 sebanyak 88,1 juta. Pengguna internet terbanyak di Indonesia berada di Indonesia bagian barat, yakni di Pulau Jawa (terutama di kota-kota besar seperti Jakarta dan Surabaya), Bali dan Sumatera. Sebanyak 85% pengguna internet menggunakan aktivasi di dunia maya dengan menggunakan ponsel, 32% menggunakan laptop/notebook, 13% menggunakan tablet/PDA dan 14% memakai PC (www.apji.or.id).

Perkembangan teknologi internet ini diadopsi oleh industri perbankan untuk mengembangkan pelayanan. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta, karena media internet adalah salah satu inovasi yang cukup memberi peluang dan menantang dalam pengembangannya. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi (electronic transaction) dalam bentuk internet banking, mobile banking yang berbasisi handphone (phone banking), penggunaan ATM (Authomatic Teller Machine), credit card dan lain sebagainya merupakan keharusan bagi bank-

bank di Indonesia untuk merebut pangsa pasar. Saat ini internet banking menjadi perhatian utama dan senjata yang revolusioner strategis operasi bank, untuk persaingan antar bank. Nasabah dapat melakukan transaksi non cash setiap saat dengan mudah dan nyaman dengan mengakses melalui komputer (jaringan internet). Inovasi pelayanan perbankan melalui teknologi internet banking diharapkan dapat menekan transactional cost dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank.

Nasabah bank di Indonesia masih banyak yang menggunakan internet banking hanya sekedar melihat saldo, oleh sebab itu bank perlu meningkatkan strategi agar semakin banyak nasabah yang menggunakan internet dengan tujuan agar value yang diberikan nasabah bank semakin tinggi. Suatu produk dan jasa mungkin sudah tersedia untuk beberapa waktu, tetapi yang penting bagi bank adalah memahami perilaku konsumen belajar tentang produk untuk pertamakalinya dan memutuskan apakah akan mengadopsinya, karena fasilitas internet banking tergolong baru bagi masyarakat. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi konsumen menggunakan fasilitas yang telah disediakan bank, diharapkan mampu memberikan nilai tambah yang maksimal bagi konsumen, dan pada akhirnya memberi kesempatan untuk bersaing bagi perusahaan (Gilang, 2010)

Dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para nasabah, pihak bank memerlukan suatu konsep kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Pihak bank memerlukan nasabah atau pelanggan

yang loyal (customer loyalty) yang percaya terhadap ekselensi jasa elektronik agar bank dapat mempertahankan eksistensinya dalam era online banking (Fadli dan Rudy, 2016).

Hasil penelitian terdahulu Irwan dan Shinta (2014) dengan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan Mobile Banking.

Ida, Rusmanto dan Rahmiati (2016) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank BRI di kota Banjarmasin)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen kemudahan, risiko dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking pada Bank BRI Di kota Banjarmasin.

Fadhli dan Rudy (2016) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Nasabah atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen diketahui rata-rata responden menyatakan setuju atau merasa mudah menggunakan fasilitas internet banking pada Bank Umum di Kota Banjarmasin.

Dewi dan Warmika (2016) dengan penelitian yang berjudul “Peran Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan Mobile Commerce di Kota Denpasar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen persepsi kemudahan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap niat menggunakan Mobile Commerce di Kota Denpasar.

Kevin (2016) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Institutional Structures, Trust In Seller, Seller Past Performance, Perceived Risk, dan Customer Satisfaction Terhadap Transaction Intention di Situs Kaskus”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Institutional Structures (buyer-driven certification, auction houses escrow dan credit card guarantee), Trust In Seller, dan Seller Past Performance memberikan pengaruh yang positif terhadap niat pembelian konsumen dalam bisnis online. Persepsi risiko pada penelitian ini tidak memiliki pengaruh terhadap niat pembelian konsumen dalam bisnis online.

Putra, Wardana, dan Putu (2016) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction, Trust, dan Word Of Mouth Peserta BPJS Ketenagakerjaan”. Hasil penelitian ini : 1) e-servqual memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap customer satisfaction, trust, dan word of mouth. 2) customer satisfaction memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap trust, dan word of mouth. 3) trust memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel word of mouth.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, Farizi dan Syaefullah (2014) melakukan penelitian untuk mengetahui persepsi individu apa saja yang berpengaruh terhadap minat penggunaan internet banking. Penelitian mereka mengacu pada penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Al-Somali et al. (2012) melakukan penelitian beberapa persepsi yang memengaruhi sikap dan minat diadopsinya internet banking di negara Saudi Arabia. Penelitian ini dilakukan oleh pikkarainen et al. (2014) yang menyelidiki tentang beberapa persepsi dalam penerimaan internet banking di Finlandia.

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Farizi dan Syaefullah, (2014) yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Internet Banking”. Dan menambahkan 1 variabel Persepsi Keamanan dari penelitian Prita dkk, (2014) dan penelitian ini juga membedakan obyek penelitiannya.

Dalam penelitian ini yang menjadi obyek adalah nasabah pada Bank BRI di Solo. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu: populasi dan sampel penelitian yang akan dilakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya adalah nasabah Bank, sedangkan populasi pada penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank BRI di kota Solo. Berdasarkan uraian diatas maka penulis dapat mengambil judul **“PENGARUH PERSEPSI *TRUST*, PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP PENGGUNAAN**

INTERNET BANKING” (Studi kasus pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Solo).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi *trust* terhadap penggunaan internet banking pada nasabah Bank BRI dikota Solo?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi risiko terhadap penggunaan internet banking pada nasabah Bank BRI dikota Solo?
3. Apakah terdapat pengaruh persepsi keamanan terhadap penggunaan internet banking pada nasabah Bank BRI dikota Solo?
4. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan internet banking pada nasabah Bank BRI dikota Solo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan yang telah dipaparkan maka penelitian ini digunakan untuk:

1. Menganalisis dan memberikan bukti empiris pengaruh persepsi *trust* terhadap penggunaan internet banking pada nasabah Bank BRI dikota Solo.
2. Menganalisis dan memberikan bukti empiris pengaruh persepsi risiko terhadap penggunaan internet banking pada nasabah Bank BRI dikota Solo.

3. Menganalisis dan memberikan bukti empiris pengaruh persepsi keamanan terhadap penggunaan internet banking pada nasabah Bank BRI dikota Solo.
4. Menganalisis dan memberikan bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan internet banking pada nasabah Bank BRI dikota Solo.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Kebijakan

Yaitu di harapkan dapat membantu kinerja kebijakan yang telah dikeluarkan pemerintah serta dapat mempermudah transaksi dalam melakukan transaksi perbankan pada organisasi profesi dan sebagainya. Dalam hal ini adalah pihak Bank Indonesia, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kemajuan kepada Bank BRI dalam penggunaan teknologi mengenai faktor yang mempengaruhi internet banking dalam persepsi *trust*, risiko, keamanan dan kemudahan.

2. Bagi Bank BRI

Yaitu untuk menyediakan fasilitas internet banking, bank terbantu dalam hal pengurangan biaya operasional dan dengan menyediakan fasilitas internet baking akan menggiring orang-orang untuk menjadi nasabah bank tersebut.

3. Bagi Peneliti

Yaitu guna untuk menambah wawasan dan memberikan referensi agar diperoleh hasil yang bermanfaat bagi peneliti di masa yang akan datang dan juga ingin menganalisis pengaruh *trust*, risiko, keamanan dan kemudahan terhadap penggunaan internet banking.

4. Bagi Nasabah

Yaitu sebagai masukan dalam mendukung kemajuan teknologi melalui penggunaan Internet Banking dan memberikan persepsi yang baik terhadap nasabah Bank BRI yang menggunakan Internet Banking. Bank BRI diharapkan dapat membuat peningkatan dalam layanan Internet Banking.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran penelitian yang lebih jelas dan sistematis sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang menjadi dasar analisis penelitian, meliputi: variabel dependen internet banking, variabel independen yaitu persepsi *trust*, resiko, keamanan, dan kemudahan, internet banking, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan tentang jenis penelitian, populasi, sampel penelitian dan teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas deskripsi objek penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan, saran, dan keterbatasan penulisan mengenai penelitian yang telah dilakukan.